



GUIA DO PACIENTE

HSA Hospital
Santo Antônio



SUMÁRIO

Mensagem Inicial	03
Identidade Organizacional	04
Acolhimento	05
Internação	05
Orientações	07
Acompanhantes	08
Visitantes	09
Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	11
Equipe Assistencial	12
Medicamentos	13
Serviço de Nutrição e Dietética	14
Serviço de Hotelaria Hospitalar	15
Segurança do Paciente	16
Direitos do Paciente	18
Deveres do Paciente	21
Nossos Canais de Comunicação	23
Considerações Finais	24

MENSAGEM INICIAL

CARO PACIENTE,

Com quase 90 anos de tradição, o Hospital Santo Antônio permanece fiel à sua missão e aos princípios que regem a sua atividade: servir à comunidade de Tapejara e região com qualidade, segurança e excelência.

Somos referência em atendimentos voltados às especialidades de Ginecologia, Otorrinolaringologia, Cirurgia Geral e Ortopedia e Traumatologia, além de contarmos com vários outros serviços especializados como o Centro de Diagnóstico, o Centro de Especialidades Médicas, os serviços de Urgência e Emergência e Pronto Atendimento e a Farmácia externa.

Você, paciente, é o nosso foco. Assim, nossa preocupação é que, durante a sua permanência na instituição, você tenha uma experiência positiva e agradável. Por isso, este guia contém informações importantes sobre o nosso funcionamento, serviços e rotinas que visam o seu bem estar e a sua recuperação.

Em nome de toda a equipe do HSA, desejamos que você tenha uma excelente recuperação e que logo esteja de volta às suas atividades e ao seu dia a dia.

Atenciosamente,

Diretoria do HSA

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO:

Oferecer assistência à vida com qualidade, segurança e excelência, promovendo o constante aprimoramento dos recursos humanos e operacionais para garantir a melhor experiência ao cliente, com responsabilidade social, em todas as etapas do cuidado.

VISÃO:

Ser reconhecido como referência regional pela excelência da prestação de serviços de saúde.

VALORES:

- Ética: respeito às pessoas, aos valores da organização, ao meio ambiente e à sociedade
- Comprometimento: atuar com responsabilidade
- Transparência: comunicação honesta, gerando confiança
- Inovação: busca constante de novas possibilidades e soluções
- Sustentabilidade: capacidade de uso consciente de todos os recursos
- Orgulho: satisfação e realização em pertencer à instituição
- Humanização: respeito, dignidade e empatia com as pessoas
- Qualidade e Segurança: atender às necessidades e expectativas de cada cliente com excelência

ACOLHIMENTO

Para atendimento em nossos setores de Urgência e Emergência ou Pronto Atendimento, assim como, para internação ou a utilização de quaisquer serviços de nossa instituição, é obrigatória a apresentação de documento de identificação com foto.

Em caso de atendimento de menores de idade, deve ser apresentado o registro de nascimento ou o documento de identificação com foto e o paciente deve estar acompanhado de um responsável maior de idade, munido com seu documento de identificação com foto.

INTERNAÇÃO

No momento da internação, os pacientes ou os seus responsáveis deverão assinar o Termo de Ciência de Internação Hospitalar e ser identificados nesse documento.

É recomendado que todos os pacientes, independente do convênio pelo qual será internado, apresentem o cartão SUS no momento da sua internação para fins de cadastro.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS:

Além do documento de identificação com foto, é necessário que o paciente traga outros documentos, de acordo com o tipo de atendimento, conforme detalhamento:

Atendimentos eletivos:

- **Pacientes do Sistema Único de Saúde:** AIH (Autorização de Internação Hospitalar), o Laudo para Solicitação de Autorização de Internação Hospitalar emitidas pela Secretaria Municipal de Saúde do município de origem e o cartão SUS.
- **Pacientes de Convênios:** guia do convênio autorizada e a carteirinha do convênio.
Nas situações em que o paciente encaminha previamente o laudo com a solicitação da cirurgia para o setor de Autorizações, a guia autorizada pelo convênio já estará disponível no HSA no momento da internação, não sendo, portanto, necessário levar a mesma.
Nas internações clínicas, é necessário apresentar a guia do convênio já preenchida pelo médico.
- **Pacientes Particulares:** além dos documentos pessoais, é recomendado que o paciente apresente o encaminhamento médico para a internação.

Atendimentos de urgência ou emergência:

- **Pacientes do Sistema Único de Saúde:** documentos pessoais e cartão SUS
- **Pacientes de Convênios:** documentos pessoais e carteirinha do convênio
- **Pacientes de Convênios:** apenas documentos pessoais

ORIENTAÇÕES

AO PACIENTE, ACOMPANHANTE E VISITANTE

O acompanhante e/ou o visitante devem permanecer exclusivamente no leito do paciente para o qual foram cadastrados na Portaria. Não é permitida a circulação ou a visita a demais pacientes em outros leitos.

Acompanhantes e visitantes devem manter a etiqueta de identificação afixada ao lado direito do torax durante toda a sua permanência no hospital e devolver a mesma na Portaria ao sair.

Não é permitida a entrada de roupas de cama, travesseiros, colchões infláveis e eletroeletrônicos como ventiladores, estufas, equipamentos de som, televisores, dentre outros.

Acompanhantes e visitantes não devem tocar em curativos, medicações ou nos dispositivos conectados ao paciente. Em caso de dúvidas ou necessidade de informações, o Enfermeiro responsável pelo setor poderá ser acionado.

Não é permitida a entrada de chimarrão no hospital.

Caso desejem água mineral, podem fazer a solicitação de compra junto à copeira (cobrado diretamente na conta do paciente). Porém, há bebedouros disponíveis em pontos específicos do hospital para que possam se servir e abastecer garrafas de água natural ou gelada.

É proibido fumar nas dependências do Hospital, de acordo com a portaria nº 731, artigo 4º, do Ministério da Saúde e a Lei 3868, de 24/06/02.

Não filmar as dependências hospitalares, incluindo funcionários e demais pacientes.

ACOMPANHANTES

Pacientes particulares e de convênios tem direito a 01 (um) acompanhante durante durante a internação.

Pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS) tem direito a 01 (um) acompanhante conforme a legislação em vigor:

- Crianças e adolescentes (até completar 18 anos)
- Idosos (idade igual ou superior a 60 anos)
- Parturientes (mulheres em trabalho de pré-parto, parto e pós parto imediato)
- Pessoas com deficiência
- Indígenas

A troca de acompanhante pode ocorrer até 3 (três) vezes ao dia, sempre através da Portaria principal, nos seguintes horários:

- 07:00 às 08:00h
- 12:00 às 12:30h
- 19:00 às 20:00h

É obrigatório a todos os acompanhantes a apresentação de documento oficial com foto para cadastro e, ao longo da sua permanência no hospital, a etiqueta de identificação deve estar afixada na altura do peito, do lado direito do torax.

Os acompanhantes, obrigatoriamente, devem ter idade superior a 18 anos.

As refeições (café da manhã, almoço e jantar) são servidas aos acompanhantes conforme a cobertura do plano (particular, convênios ou SUS) – porém, se não houver a cobertura e o acompanhante assim o desejar, poderá solicitar as refeições junto ao setor Recepção Internação.

Em situações em que o paciente estiver em isolamento, o acompanhante deve manter-se paramentado durante a sua permanência no quarto.

VISITANTES

As visitas aos pacientes internados ocorrem nos seguintes horários:

- Pacientes particulares e de convênios: 07:30 às 21:00h
- Pacientes SUS: 12:00 às 14:30h e de 17:00 às 19:00h
- Pacientes da Unidade de Saúde Mental: 13:30 às 15:30h

Não são permitidas visitas fora dos horários estabelecidos e o acesso se dá exclusivamente pela Portaria principal.

É obrigatório a todos os visitantes a apresentação de documento oficial com foto para cadastro e, ao longo da visita, devem permanecer com a etiqueta de identificação

afixada na altura do peito, do lado direito do torax.

Pacientes de leito privativo (individual) particulares ou de convênios podem receber até 02 (dois) visitantes por vez.

Puérperas (Maternidade) podem receber até 03 (três) visitantes por vez.

Pacientes de leito semi privativo particulares, de convênios ou do SUS podem receber 01 (um) visitante por vez.

Não é permitida a entrada de visitantes para pacientes que estejam em isolamento, independente do convênio, aos recém nascidos no Berçário (apenas a mãe e o pai) e aos pacientes que estejam na unidade de Urgência e Emergência.

Não é permitida a entrada de crianças menores de 12 anos, exceto em situações especiais, como pacientes terminais ou paliativos ou nascimento de irmãos.

Visitantes com idade entre 12 e 18 anos somente podem entrar se acompanhados por familiar ou responsável legal.

SERVIÇO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR – SCIH

O Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) é setor responsável por atuar na prevenção de infecções relacionada à assistência à saúde (IRAS).

Para o sucesso desse trabalho, é necessária a participação não só da equipe de profissionais do HSA, mas também dos próprios pacientes, acompanhantes e visitantes.

Assim, são orientações do SCIH:

- Higienizar as mãos com água e sabão ou álcool em gel, antes e depois de tocar no paciente e ao sair do quarto;
- Acompanhantes e visitantes não devem se sentar ou deitar no leito dos pacientes ou em camas vagas que estejam no mesmo quarto;
- Pessoas com suspeita de doenças transmissíveis – doenças respiratórias em geral, diarreia, conjuntivite e febre de qualquer natureza – não devem acompanhar ou visitar pacientes;
- Pacientes em isolamento não devem circular pelo hospital, assim como, seus acompanhantes;
- Não manter flores ou plantas naturais no quarto do paciente;
- No intuito de evitar infecções cruzadas, não é permitida a troca de objetos de uso pessoal entre os pacientes (pentes, escovas, sabonetes, toalhas, etc).

EQUIPE ASSISTENCIAL

A equipe assistencial do HSA é formada por diversos profissionais de saúde que trabalham em conjunto para o cuidado do paciente.

Inclui médico, enfermeiro, técnico em enfermagem, nutricionista clínico, psicólogo, assistente social, farmacêutico clínico, fisioterapeuta e fonoaudiólogo.

Juntos, formam uma equipe multiprofissional que tem como objetivo oferecer um atendimento seguro, humanizado e integral ao paciente.

De acordo com as necessidades e critérios clínicos, o médico assistente e a equipe de enfermagem irá solicitar o acompanhamento dos demais profissionais que compõe a equipe multiprofissional para assegurar ao paciente o melhor acompanhamento.

MEDICAMENTOS

Para garantir a segurança e o bem estar do paciente, é vedada a administração de qualquer medicamento sem a prescrição médica.

Dessa forma, informe ao Enfermeiro ou ao Farmacêutico Clínico sobre os seus medicamentos de uso habitual.

A partir dessas informações, será realizada a reconciliação medicamentosa que tem como objetivo evitar falhas no tratamento devido a interação entre os medicamentos prescritos durante a internação e os medicamentos de uso contínuo do paciente.

Após a reconciliação medicamentosa, diante do quadro clínico apresentado e as necessidades do paciente, os medicamentos necessários para o seu completo restabelecimento serão prescritos pelo médico assistente, incluindo aqueles de uso habitual.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA - SND

O SND é o setor responsável pelo planejamento e fornecimento das refeições, monitoradas por meio de rigoroso controle de qualidade, para pacientes e acompanhantes.

O HSA oferece ainda assistência nutricional ao paciente internado, avalia suas necessidades e adapta ao tratamento, por meio do Serviço de Nutrição Clínica.

Os horários e as refeições servidas aos pacientes são:

- Desjejum: 07:30 – 08:00h
- Almoço: 11:00 – 11:30h
- Lanche da tarde: 15:00 – 15:30h
- Jantar: 18:00 – 18:30h
- Ceia: 20:30 – 21:00h

Aos acompanhantes são servidas as refeições café da manhã, almoço e jantar, conforme a cobertura do plano (particular, convênios ou SUS), junto com as refeições dos pacientes.

Não é indicado fornecer alimentos fora da dieta ao paciente, uma vez que as refeições fornecidas pelo hospital são em conformidade com a prescrição e indicações/restrições do médico ou da nutricionista, mediante o quadro clínico.

Além disso, a presença de alimentos no quarto pode atrair insetos e acarretar quadros de infecção.

SERVIÇO DE HOTELARIA HOSPITALAR

As nossas acomodações foram projetadas para garantir conforto e segurança aos pacientes e acompanhantes.

Todos os nossos quartos são equipados com camas automáticas ou manuais, sistema de acionamento da enfermagem e ar condicionado. Temos ainda quartos com frigobar, telefone, televisão e TV a cabo (este último deve ser solicitado junto ao setor Recepção Internação).

É também disponibilizada internet wi-fi para pacientes e acompanhantes. Para ter acesso, é necessário solicitar o voucher com a senha junto ao setor Recepção Internação.

O HSA possui ainda dois estacionamentos próprios, abertos e gratuitos, localizados em frente ao hospital (Rua Tranquilo Basso) e na sua lateral esquerda (Rua Cel. Lólico).

A troca do enxoval do paciente é realizada pela equipe de enfermagem, sendo diária para pacientes acamados e uma vez a cada dois dias para pacientes que deambulam.

A limpeza e desinfecção dos quartos é realizada pela equipe de higienização, diariamente, pela manhã e, à tarde, quando necessário.

SEGURANÇA DO PACIENTE

Nosso hospital, em consonância com as iniciativas mundiais para a segurança do paciente e qualidade assistencial, mantém forte compromisso com a cultura de segurança e processos de melhoria contínua.

É fundamental que o paciente conheça as metas internacionais de segurança do paciente e participe do processo de segurança.

1. Identificação do paciente: na sua admissão, você receberá uma pulseira de identificação contendo, dentre outros dados, o nome completo e a data de nascimento do paciente. Todos os profissionais devem conferir essas informações, antes da administração de medicamentos e realização de procedimentos. Cuide para que a sua identificação seja sempre checada.
2. Comunicação efetiva: todas as informações referentes ao cuidado e aos procedimentos realizados devem ser registradas no prontuário. A comunicação entre os profissionais e entre os pacientes devem ser realizadas de forma clara e de fácil entendimento.
3. Segurança na administração de medicamentos: você tem o direito de saber quais são os medicamentos que serão administrados. Se tiver dúvidas, pergunte.

4. Segurança nos procedimentos e cirurgias: antes da cirurgia, os profissionais se certificarão se o local, o procedimento e o paciente estão os corretos. Sua participação nesse processo é importante. Fique atento para que essa checagem ocorra.
5. Higienização das mãos: todos os profissionais devem realizar a higienização das mãos antes de tocar no paciente, antes de realizar os procedimentos, após o contato com fluídos e secreções, após tocar no paciente e após tocar em superfícies próximas ao paciente, o que previne infecções relacionadas à assistência à saúde. Verifique se os profissionais higienizam as mãos antes de realizar procedimentos.
6. Prevenção de queda: os profissionais farão uma avaliação do risco de queda para todos os pacientes internados. Aqueles que tenham risco elevado serão identificados com uma pulseira amarela. Familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados a fim de prevenir o risco de queda durante a permanência no hospital.
7. Prevenção de lesão de pele: os profissionais farão uma avaliação do risco de lesão de pele para todos os pacientes internados. Aqueles que tenham risco elevado serão identificados com uma pulseira verde. Familiares, acompanhantes e pacientes serão orientados a fim de prevenir o risco de lesões durante a permanência no hospital.

DIREITOS DO PACIENTE

1. O paciente tem direito a atendimento digno, atencioso e respeitoso, por parte de todos os profissionais de saúde, sem preconceito de raça, credo, cor, idade, sexo, diagnóstico ou qualquer outra forma de preconceito;
2. O paciente tem direito de ser identificado pelo nome, nome social e sobrenome. Não deve ser chamado pelo nome da doença, do agravo à saúde ou de forma genérica ou por quaisquer outras formas impróprias, desrespeitosas ou preconceituosas;
3. O paciente tem direito a receber do colaborador adequado, presente no local, auxílio imediato e oportuno para melhoria do seu conforto e bem-estar;
4. O paciente tem direito a identificar o profissional por crachá, preenchido com o nome e o cargo, que deverá ser mantido em local de fácil visualização, como parte do uniforme de cada categoria profissional;
5. O paciente tem direito de exigir que o hospital cumpra todas as normas de prevenção e controle de infecção hospitalar - conforme o regularmento pelos órgãos competentes - contidas no Programa de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde;
6. O paciente tem direito a informações claras, simples e compreensíveis - adaptadas à sua condição cultural - a respeito das ações diagnósticas e terapêuticas; ao que pode decorrer delas; à duração do tratamento; à localização da sua patologia, se existe necessidade de anestesia; qual o

instrumental a ser utilizado e quais regiões do corpo serão afetadas pelos procedimentos;

7. O paciente tem direito a consentir ou recusar procedimentos diagnósticos ou terapêuticos a serem realizados como parte do tratamento. Deve consentir de forma livre, voluntária, esclarecida e com adequada informação. Quando ocorrem alterações significantes no estado de saúde inicial ou na causa pela qual o consentimento foi dado, este deverá ser renovado. Nos casos comprovados de incapacidade de manifestação consciente do paciente, este deverá ser legalmente representado;
8. O paciente tem direito de revogar o consentimento anterior a quaisquer instante, por decisão livre, consciente e esclarecida, sem que lhe sejam imputadas sanções morais ou legais;
9. O paciente tem direito a um prontuário elaborado de forma legível e de consultá-lo, de acordo com a legislação vigente e as normas estabelecidas pelo hospital. Esse prontuário deve conter a identificação completa do paciente, sua anamnese, o exame físico, os exames complementares com os respectivos resultados, as hipóteses diagnósticas, o diagnóstico definitivo, os procedimentos ou tratamentos realizados e a evolução do tratamento e prescrição médica diária, bem como a identificação clara de cada profissional prestador do cuidado, de forma organizada, de acordo com os documentos padronizados pela instituição;
10. O paciente tem direito de receber, quando solicitar, toda a informação sobre os medicamentos que lhe serão administrados;

11. O paciente tem direito à segurança e à integridade física, respeitados os recursos e os procedimentos de segurança estabelecidos nas instalações do hospital;
12. O paciente tem direito ao acesso às contas hospitalares detalhadas, referentes às despesas de seu tratamento, incluindo exames, medicação, internação e outros procedimentos médicos, bem como à tabela de preços e serviços hospitalares oferecidos pelo hospital, segundo o vínculo do paciente a um plano ou seguro saúde ou atendimento particular;
13. O paciente tem direito de ser resguardado dos seus segredos, por meio da manutenção do sigilo profissional, desde que isso não acarrete riscos a terceiros ou à saúde pública. Os segredos do paciente correspondem a tudo que, mesmo desconhecido pelo próprio paciente, possa ser acessado pelo profissional da saúde, por meio de informações obtidas no histórico do paciente, no exame físico e nos exames laboratoriais e radiológicos;
14. O paciente tem direito a manter a sua privacidade, com atendimento em lugar adequado e conduta profissional que resguarde essa privacidade;
15. O paciente idoso, com idade igual ou superior a 60 anos, tem direito a atendimento preferencial imediato, respeitadas as situações de urgência e emergência, sendo-lhe assegurado o direito a acompanhante, salvo nos casos em que o médico assistente, por meio de justificativa escrita, entender a impossibilidade desse acompanhamento;
16. O paciente tem direito de ser respeitada a sua crença espiritual e religiosa e de receber ou recusar assistência moral, psicológica, social e religiosa;

17. O paciente tem direito a uma morte digna e serena, podendo opinar ele próprio (desde que lúcido), a família ou responsável, por local ou acompanhamento e, ainda, se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a vida;
18. O paciente tem direito à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito.

DEVERES DO PACIENTE

1. O paciente e/ou o seu responsável legal têm o dever de dar informações precisas, completas e acuradas sobre o histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde;
2. O paciente tem o dever de informar as mudanças inesperadas do seu estado de saúde atual aos profissionais responsáveis pelo seu tratamento;
3. O paciente tem o dever de demonstrar o entendimento das ações que estão sendo efetuadas ou propostas, visando a cura dos agravos à sua saúde, a prevenção das complicações ou sequelas, a sua reabilitação e a promoção da sua saúde, fazendo perguntas sempre que tiver dúvidas;
4. O paciente tem o dever de seguir as instruções recomendadas pela equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências da sua recusa;

5. O paciente tem o dever de indicar o responsável financeiro pelo seu tratamento hospitalar, informando ao hospital quaisquer mudanças nessa indicação;
6. O paciente tem o dever de respeitar os direitos dos demais pacientes, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço da instituição;
7. O paciente tem o dever de zelar - e solicitar que os seus visitantes e acompanhantes também o façam - pelas propriedades do hospital colocadas à sua disposição para seu conforto e tratamento;
8. O paciente tem o dever de atender e respeitar a proibição de fumo nas dependências do hospital, o que também se estende aos seus acompanhantes conforme a legislação vigente;
9. O paciente tem o dever de conhecer e respeitar as normas e regulamentos do hospital, por meio do Guia do Paciente;
10. Não serão toleradas quaisquer condutas violentas, preconceituosas, ou que agredam física ou verbalmente os funcionários, pacientes e demais presentes na Instituição.

CANAIS DO PACIENTE

OUVIDORIA

É o serviço é responsável por receber solicitações, sugestões e elogios sobre os serviços prestados à população, sendo um “elo” entre o paciente e o hospital.

As manifestações de Ouvidoria podem ser feitas através dos seguintes canais:

- Site do HSA: www.hsasaude.com.br / Menu Contato / Fale Conosco / Ouvidoria
- Email: ouvidoria@hsasaude.com.br
- WhatsApp: (54) 3344-3700

CENTRAL DE DENÚNCIA

Este é um canal do HSA para comunicação segura, anônima (se assim o desejar) de condutas consideradas antiéticas ou que violem os princípios éticos e padrões do Código de Conduta e/ou a legislação vigente.

Todas informações registradas neste canal serão mantidas em sigilo absoluto, recebendo o tratamento adequado para cada situação, sem conflitos de interesses.

O registro na Central de Denúncias é realizado através do site do HSA: www.hsasaude.com.br / Menu Contato / Fale Conosco / Denúncias

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Diretoria do Hospital Santo Antônio se reserva o direito de alterar qualquer item deste Guia do paciente, sem prévio aviso, no sentido de resguardar e proteger os interesses da instituição.

Revisado em 22/08/2025
